

Comment le Groupe CAA a bénéficié de Maple

Depuis plus de 115 ans, l'Association canadienne des automobilistes (CAA) protège les Canadiens et les aide à rester mobiles et en sécurité.

Avec plus de 2,2 millions de membres, le Groupe CAA offre des services d'assistance routière d'urgence et d'assurance aux Canadiens vivant en Ontario et au Manitoba. L'équipe du Groupe CAA offrait déjà des soins de santé virtuels à son équipe lorsque la COVID-19 est apparue. Les employés pouvaient consulter un médecin selon leurs besoins et leurs obligations liées au travail ou à la famille. Les soins virtuels ont fourni aux employés une façon de demander des

conseils médicaux concernant la COVID-19 et d'obtenir les ordonnances et les examens dont ils ont besoin de façon sécuritaire.

La santé et le bien-être représentent actuellement une source d'anxiété importante pour les Canadiens. L'accès aux fournisseurs de soins de santé est donc essentiel. Le Groupe CAA souhaitait soutenir et protéger ses employés en offrant des soins de santé améliorés misant sur une approche innovante et centrée sur le patient. Les soins virtuels répondaient parfaitement à ces besoins.

POURQUOI LE GROUPE CAA A-T-IL MISÉ SUR LES SOINS VIRTUELS?

Les soins virtuels ont permis au Groupe CAA de fusionner leur proposition de valeur aux

employés avec leurs objectifs commerciaux. Puisque les soins virtuels réduisent le nombre d'absences des employés tout en augmentant la productivité, les associés CAA peuvent consacrer plus de temps et d'attention à leur travail. En même temps, l'accès aux soins virtuels favorise une culture organisationnelle positive, collaborative et sécuritaire.

POURQUOI LE GROUPE CAA A-T-IL CHOISI MAPLE?

Le Groupe CAA a étudié le marché des fournisseurs de soins virtuels et est parvenu à la conclusion que les fournisseurs n'offrent pas tous le même niveau de service. Après une analyse minutieuse, le Groupe CAA a choisi Maple comme fournisseur de soins virtuels pour les raisons suivantes:

- Accès direct aux médecins – Le Groupe CAA a découvert qu'il existe de nombreux modèles pour les soins virtuels. Certains mettent les patients en contact avec des

coordonnateurs de soins, des infirmières ou des ressources en ligne. Le fait que nos visites médicales à la carte permettent à tous nos patients de communiquer directement avec des médecins autorisés au Canada a été un facteur important qui a poussé le Groupe CAA à choisir Maple.

- Disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 – Les problèmes de santé n'ont pas d'horaires précis. Pour le Groupe CAA, il était important d'offrir à leurs employés un accès à des médecins en tout temps, jour et nuit.
- Rentabilité – En comparant les prix, le Groupe CAA a réalisé que nos options de tarification étaient compétitives sur le marché en fonction du niveau de service. Nous avons travaillé en collaboration avec l'entreprise pour évaluer leurs besoins et développer un plan de soins virtuels personnalisé complet.

RÉSULTATS DU GROUPE CAA

Les premiers résultats sont prometteurs. Les taux d'utilisation sont déjà de 68% en seulement 10 mois de service, avec un taux de satisfaction moyen de 4,8 étoiles sur 5*.

Le Groupe CAA estime avoir gagné une demi-journée en temps et en productivité des employés pour chaque consultation Maple. Au total, le Groupe CAA estime que plus de 400 journées de travail ont été économisées.

Les soins virtuels ont aussi amélioré la culture organisationnelle. Savoir que votre employeur investit activement dans votre bien-être encourage la loyauté et la gratitude. La main-d'œuvre est plus engagée et cet enthousiasme a un impact sur chaque arrêt routier qu'elle effectue.

* À partir de septembre 2020

« Nous avons investi dans ce programme parce que nous croyons qu'il aidera grandement nos associés et leurs familles. Contribuer à la qualité de vie de nos associés est lié à notre objectif d'assurer la sécurité et la santé de nos membres. »

— JAY WOO

directeur général du Groupe CAA

